第五章

工作與挑戰

5.1 本署的報告年度一向是由五月十六日至翌年五月十五日。為了配合《修訂條例》訂明的會計及審計報告期，本人決定由本年度開始，將報告年度改為四月一日至翌年三月三十一日，因此，本報告年度只涵蓋十個半月。

工作量

5.2 雖然本報告年度所涵蓋的時間較短，但工作量卻遠多於上年度全年。年內，本署接到：

- 12,900 宗查詢；以及
- 3,736 宗投訴；並
- 終結 3,790 宗投訴。

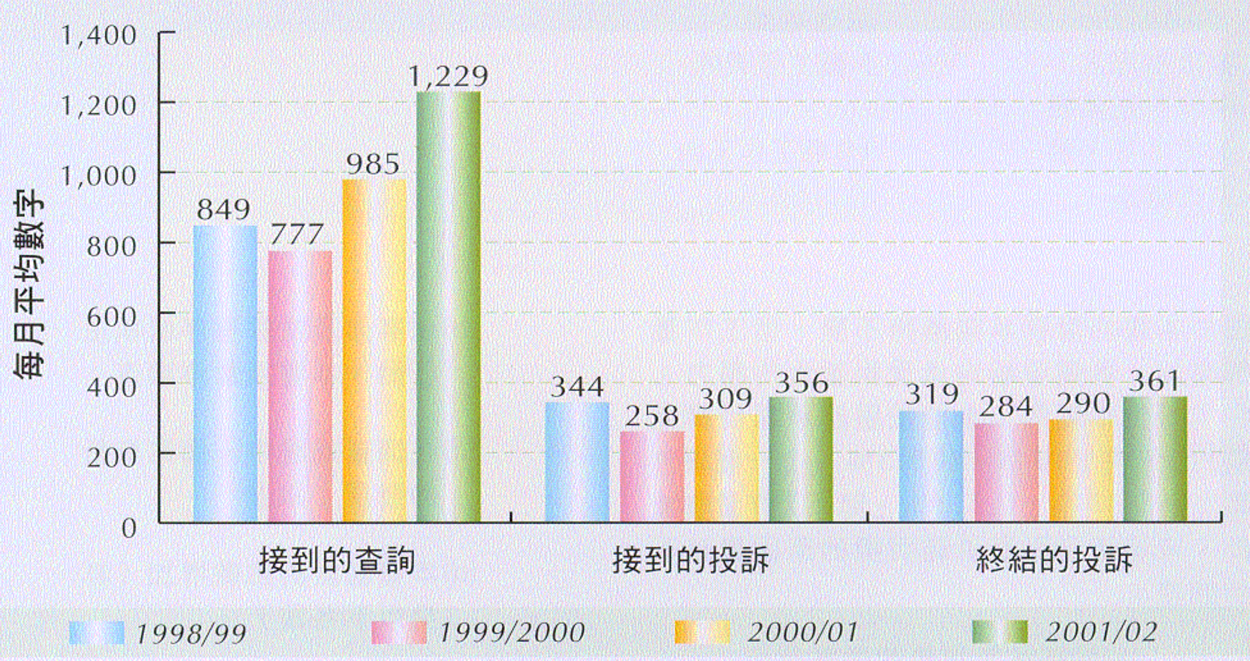
此外，本署在年內接到的查詢、投訴及終結的投訴個案每月平均數字，都比過去四年的數字為大。本署在一九九八／九九至二零零一／零二年度的個案數字，詳見**表 1**。

5.3 自二零零一年三月起，本署正式提供電話投訴服務。目前，許多投訴都是以電子郵件方式提出。本署推出的多項宣傳活動奏效（詳見第七章），是查詢及投訴個案增加的原因之一。年內發生多宗備受市民關注的事件（例如二零零一年夏季中學學位分配辦法的紓緩機制），是投訴個案增加的另一個原因。

服務承諾

5.4 儘管工作量增加，但本署人員仍然努力不懈，徹底審研投訴，並且把握時間，盡早完成調查工作。

圖表5.1 過去四年的查詢及投訴個案每月平均數字



申訴專員 OMBUDSMAN

圖表5.2 服務承諾

查詢

	標準處理時間	最長處理時間
致電或親臨本署	即時回覆	複雜的查詢，30 分鐘內回覆
書面	5 個工作天內回覆	複雜的查詢，6-10 個工作天內回覆

投訴

	標準處理時間	最長處理時間
初步評審及發出認收函件	*本署會就所有投訴進行初步評審，並會發出認收函件 —*	
	5 個工作天內（目標：80%）	6-10 個工作天內（目標：20%）
已終結的個案	*發出覆函，並詳細解釋不調查的原因 —*	
—不在職權範圍內或因條文限制不得調查的個案	10 個工作天內（目標：70%）	11-15 個工作天內（目標：30%）
—其他個案	少於 3 個月（目標：60%）	3-6 個月內（目標：40%）

團體參觀及講座

	處理時間
要求由專人帶領參觀本署	5 個工作天內
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內

由於本署的服務承諾維持不變，但工作量卻增加，各調查組均承受相當大的壓力。在本報告年度內，未能按服務承諾目標完成的個案有 206 宗，佔 9.3%，上一個報告年度則有 88 宗，佔 5.4%。除了工作量增加外，未能達到服務承諾目標的原因還有下列幾項：

(a) 性質非常複雜的個案有所增加，本署要更仔細調查；

(b) 個案涉及法庭程序或執法行動，本署須暫停調查；

(c) 在調查過程中，個案有新的發展；以及

(d) 本署面對的挑戰增加（詳見以下各段）。

5.5 為了應付季節性的工作量高峰期，本署聘請了一些臨時個案主任，負責以提供

協助／作出澄清的方法，處理或重新審研投訴個案。他們都是具備豐富公共行政經驗的人員，由本署自行招聘。這項安排令本署備有充足的人力資源，可以在工作繁忙時，靈活地增添人手。這些臨時個案主任的薪酬，是按本署分派給他們的個案數目，以及個案的複雜程度而定。在本報告年度，本署曾聘請四位臨時個案主任。他們與本署的全職人員一樣，須遵守同一的專業守則及嚴格的保密規定。

挑戰

5.6　在本報告年度，除了工作量增加外，本署亦面對公眾人士對申訴專員所作決定和行動的挑戰。事實上，在每個運作階段，我們都要面對下述各種挑戰。

職權範圍

5.7　為了對投訴人及被投訴機構公平起見，本人一向明辨是非曲直，情理兼重，對於《申訴專員條例》就本署的「職權範圍」一詞所下的定義，會以開明的態度去詮釋，絕不會拘泥於字面上狹義的解釋。本署進行調查的目的，是要查明事實，找出真相。我們不會純粹因為投訴涉及條例附表 2 訂明不得調查的事項，例如有關人事的事宜，便決定不進行調查。我們會審研與投訴有關的所有情況，看看其中是否有些可能涉及行政失當。如果投訴涉及行政失當，本署會處理與行政有關的問題，但不會干預條例訂明不得調查的事項。

5.8　有些機構間或會質疑本署作出干預是否恰當，有時亦會提出法律意見去支持其論點。對於這些情況，本署的慣常做法是向這些機構解釋，本署只是處理與行政有關的問題，並沒有意圖逾越本身的權限。本署採取開明的態度，履行申訴專員的職能，是要令政府更加開明，並盡量減少不公平的情況。

5.9　另一方面，投訴人有時亦會質疑本署為何決定不調查他們的個案。雖然本署會向投訴人解釋不能處理他們的個案的具體原因，但有些投訴人總是不接受本署的解釋，例如他們投訴的事項不在本署的職權範圍內。在實際可行的情況下，本署會告訴他們應向哪些機關或渠道提出申訴。本署的基本規則是，凡是不調查的個案，均須由本人親自批核。

蒐集證據

5.10 在查訊過程中，有些機構以資料保密或保障私隱為理由，拒絕向本署提供證據。本署通常會向他們解釋，本署有法定權力，可以索取與個案有關的所有資料。值得高興的是，所有機構都非常合作。雖然間中有些機構要本署勸説或敦促一番才提供資料，但在本報告年度內，本署無須行使條例所賦予的權力，傳召任何人到本署或要求他提供資料。

申訴專員的決定

5.11 法例規定，本署須將任何與被投訴機構或其屬下人員有關的批評或負面意見通知該機構。本署通常會把這些批評或意見收納在調查報告草擬本內，並會把草擬本送交有關機構。這些機構有時會對本署的觀察所得提出保留意見或異議，尤其是當他們知悉本署認為投訴成立後為然。他們經常提出累牘連篇的爭辯或反對意見，然後要求與我們會面，陳述理據和意見。本署通常會給被投訴機構及其屬下人員充分機會陳述理據和意見，然後再仔細審研所有資料，最後才作出結論。即使本署不接納他們所陳述的理據和意見，亦會在調查報告中予以撮錄，並會説明本署不接納其理據和意見的原因。

重新審研的個案

5.12 投訴人有時會不滿意申訴專員的調查結果，尤其是當他們知悉本署認為他們的投訴不成立時為然。有些投訴人甚至指本署個別人員不公平、疏忽或不稱職。在若干個案中，投訴人因為有上述見解而要求本署覆檢他們的個案。由於所有終結個案的覆函和調查報告都是本人親自批核，因

此，若將投訴人的指責視為對本署個別人員的投訴，則對他們不公平。然而，本署會將投訴人的每項反對意見，當作是他們就個案提出上訴去處理。本署會覆檢個案，看看可否以另一角度去分析，或是否有新的證據，並在覆函中盡力回應他們提出的所有意見。倘若有新的資料，本署會再進行調查。

5.13 在本報告年度，要求覆檢申訴專員就投訴所作決定的個案共有237宗。有三位投訴人提交了有用的資料，以供本署重新審研其個案，但大部分投訴人只是重申他們的論點，以及對本署的結論表示不滿。

5.14 有些執着的投訴人會不斷來信反對本署的決定，又或每天多次致電本署各級人員，以宣泄他們的不滿。雖然本署了解他們的心情，甚至同情他們，但本署必須讓他們明白，本署的首要職責是嚴格遵照條例行事，確保對投訴人和被投訴機構公平。為同一論點與投訴人糾纏不休，顯然不符合公眾利益或公平原則。本署的一般原則是，除非投訴人就其個案提出新的證據或論點，否則，本署不會隨便應投訴人周而復始的要求，覆核本人的決定。

本署的觀點

5.15 總括來說，公眾質疑本署的意見或結論，可令本署人員提高警惕和加強專業精神。本署人員致力確保調查是徹底和公平的，並且樂意從不同的角度，進一步審研客觀的事實。然而，本署絕不向壓力低頭，也不會向歪理屈服。

圖表5.3 2001／02 年度重新審研的個案

理由 / 結果	新證據		新角度		職權範圍以外	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	-	-	3	-	-	3
維持決定	-	176	-	-	54	230
體恤投訴人的情況而作出特別考慮	雖然沒有證據證明被投訴機構行政失當，但申訴專員認為有特殊理由要求某機構體恤投訴人的情況，並作出特別考慮，例如：豁免部分費用或准許分期繳付費用。					4
						237